

Kela
Sosiaali- ja terveysturvan selosteita
22/2002

Merja Komu

Taksiyrittäjät ja
Kelan valtakirjasopimusmenettely

Tutkimusosasto

Helsinki 2002

ISBN 951-669-599-X
ISSN 1455-0113

Tässä raportissa esitellään taksiyrittäjien mielipiteitä Kelan matkakorvausten valtakirjasopimusmenettelystä selvittäneen kyselyn tulokset. Kysely toteutettiin Kelan terveys- ja toimeentuloturvaosaston ja tutkimusosaston yhteistyönä. Työryhmään kuuluivat terveys- ja toimeentuloturvaosastosta Teuvo Kurki ja Anne Giss ja tutkimusosastosta Päivi Paltta, Timo Maljanen ja Hannu Mattila. Kyselylomakkeen suunnitteluun osallistui lisäksi Timo Koskinen Taksiilitosta. Tutkimusotoksen poimi Timo Pitkonen ja kyselylomakkeista huolehti Kristiina Gyllenbögel, joka myös viimeisteli raportin painokuntoon kieliasun tarkastaneen Tarja Hyvärisen kanssa. Kiitos heille kaikille.

Lokakuussa 2002

Merja Komu

JOHDANTO

Kela korvaa sairauden tai vammautumisen aiheuttamia matkakustannuksia sairausvakuutuslain (SVL) ja Kelan kuntoutukseen osallistuvien matkakustannuksia kuntoutuksesta annetun lain (KKL) perusteella. Matkakorvaus myönnetään yleensä matkasta, joka on tehty lähimpään mahdolliseen hoitopaikkaan halvinta matkustustapaa käyttäen. Taksimatka korvataan, jos taksin käyttö on ollut tarpeellista sairauden tai puutteellisten julkisten liikenneolosuhteiden takia.

Kuljetuspalvelujen tuottajien etujärjestöt tekivät tammikuussa 1997 Kelan kanssa runkosopimuksen matkakorvausten valtakirjamenettelystä. Valtakirjamenettelyssä asiakas valtuuttaa kuljetuspalvelun tuottajan hakemaan Kelasta hänelle myönnettävän matkakorvauksen. Asiakas maksaa tällöin matkastaan vain omavastuuosuuden. Menettely edellyttää, että kuljetuspalvelun tuottaja on solminut valtakirjasopimuksen asemapaikka-alueensa Kelan toimiston kanssa.

Valtakirjasopimuksen solmineiden kuljetuspalvelujen tuottajien mielipiteitä ja kokemuksia matkakorvausten valtakirjamenettelystä selvitettiin marraskuun puolivälissä vuonna 2001 toteutetulla kyselyllä. Kyselylomake lähetettiin tuhannelle taksi- ja invataksiyrittäjälle. Satunnaisotos poimittiin Kelan rekisterissä olevien valtakirjasopimuksen solmineiden kuljetuspalvelujen tuottajien joukosta. Hyväksytysti täytettyjä lomakkeita palautui yhden muistutuskierroksen jälkeen 640 kappaletta, joten vastausprosentti nousi melko hyväksi eli 64:ään.

Taulukossa 1 on esitetty tutkimukseen vastanneiden ja otoksen jakaumat vakuutusalueittain. Etelä-Suomen vakuutusalueen taksiyrittäjien vastausinto oli vähäisintä; heistä vain 53 % vastasi kyselyyn. Pohjois-Suomessa vastanneita oli 64 %, Lounais-Suomessa 68 % ja Länsi-Suomessa 69 %. Aktiivisimpia olivat Itä-Suomen vakuutusalueen taksiyrittäjät; heistä 75 % vastasi kyselyyn.

Ruotsinkieliset taksiyrittäjät vastasivat kyselyyn hieman suomenkielisiä aktiivisemmin. Otoksessa ruotsinkielisten osuus oli 5,6 % ja vastanneissa 6,2 %.

Taulukko 1. Otoksen ja vastanneiden jakaumat vakuutusalueittain (%).

Vakuutusalue	Otos (N = 1 000)	Vastanneet (N = 640)
Pohjois-Suomi	13,7	13,6
Länsi-Suomi	13,3	14,4
Itä-Suomi	19,0	22,3
Lounais-Suomi	22,6	23,9
Etelä-Suomi	31,4	25,8

Vaikka vastanneiden alueellinen jakauma poikkesikin otoksen jakaumasta, ero ei ole kuitenkaan niin merkittävä, että se oleellisesti muuttaisi tuloksia. Kyselyn tulokset esitetään aineistosta suoraan lasketuin tunnusluvuin ja jakaumatiedoin. Lisäksi siteerataan vastaajien esittämiä mielipiteitä, jotka esitetään tekstissä kursiivilla.

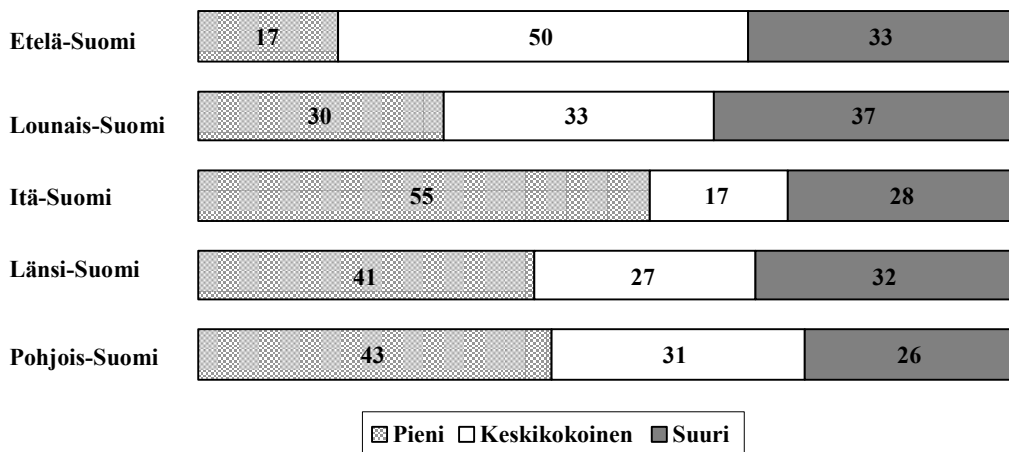
KYSELYYN VASTANNEET

Toimialana suurimmalla osalla (89 %:lla) kyselyyn vastanneista oli taksiliikenne. Sekä taksi- että invataksiliikenteen harjoittajia oli noin 10 % ja pelkästään invataksiliikennettä harjoittavia 1 %. Vastaajien liikennelupien määrä vaihteli yhdestä neljääntoista, 90 %:lla oli yksi liikennelupa.

Puolet vastanneista oli Etelä- ja Lounais-Suomen vakuutusalueilta, runsas viidennes Itä-Suomen vakuutusalueelta, 14 % Pohjois-Suomen ja 14 % Länsi-Suomen vakuutusalueelta (taulukko 1).

Vastaajat olivat solmineet valtakirjasopimuksen yhteensä 206 Kelan toimiston kanssa. Toimistoista 107 oli pieniä (1–7 työntekijää), 67 keskikokoisia (8–19 työntekijää) ja 32 suuria (yli 20 työntekijää). Vastaajista runsaan kolmanneksen sopimustoimisto oli pieni, toisen kolmanneksen keskikokoinen ja vajaan kolmanneksen suuri. Sopimustoimistojen koko vaihteli kuitenkin vakuutusalueittain (kuva 1).

Kuva 1. Vastaajien sopimustoimistojen koko vakuutusalueittain (%).

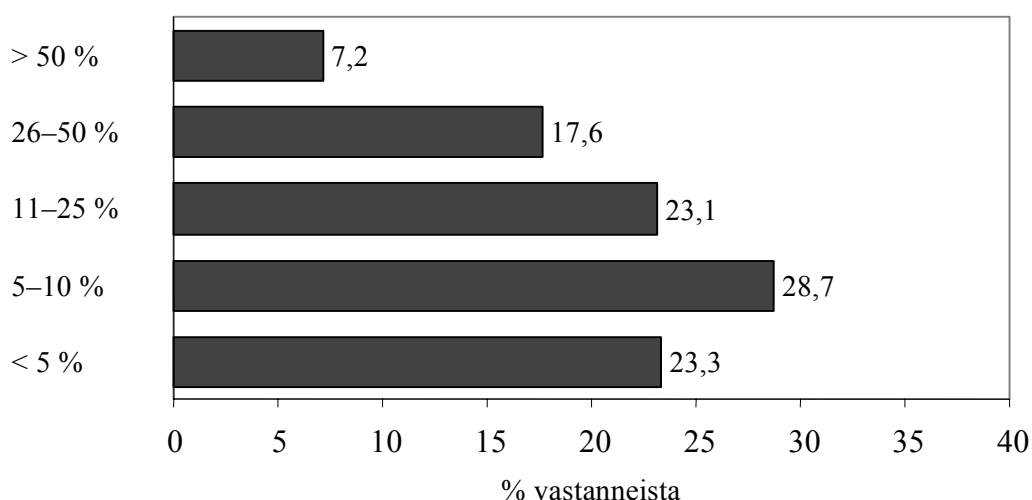


Vastanneissa oli sekä lyhyen että pitkän aikaa taksiyrittäjänä toimineita. Viidennes oli toiminut taksiyrittäjänä vuodesta viiteen vuoteen, 19 % kuudesta kymmeneen vuoteen, 32 % yhdestätoista kahteenkymmeneen vuoteen ja 30 % yli kaksikymmentä vuotta.

Eri vakuutusalueiden taksiyrittäjistä pohjoissuomalaiset olivat toimineet ammatissa kauimmin, keskimäärin 19 vuotta. Länsi- ja itäsuomalaiset olivat toimineet taksiyrittäjinä keskimäärin vajaat 17 vuotta ja lounais- ja eteläsuomalaiset keskimäärin 14 vuotta.

Kelan korvaamien matkojen osuus vastaajien kuljetuksista vaihteli alle prosentista 90 %:iin. Keskimäärin Kelan korvaamat matkat muodostivat noin viidenneksen vastaajien kuljetuksista (kuva 2).

Kuva 2. Kelan korvaamien matkojen osuus vastaajien kuljetuksista (N = 534).



Kelan korvaamien kuljetusten määrä vaihteli eri vakuutusalueiden taksiryttäjillä. Etelä-Suomen taksiryttäjillä Kelan korvaamia kuljetuksia oli vähiten, keskimäärin 12 %. Lounais-Suomen taksiryttäjillä Kelan korvaamia kuljetuksia oli keskimäärin 16 % ja muiden vakuutusalueiden taksiryttäjillä keskimäärin 23–25 %.

YHTEISTYÖ KELAN KANSSA

Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelystä saatuun tietoon

Taksiryttäjät olivat hyvin perillä matkakorvausten valtakirjasopimusmenettelystä. Menettelystä saamaansa tietoa piti riittävänä 92 % vastanneista, ja vain 8 % piti sitä riittämättömänä.

Noin kolme viidestä (57 %) vastaajasta oli saanut tietoa matkakorvausten valtakirjasopimusmenettelystä useammaltakin taholta. Useimmiten tieto oli peräisin siitä Kelan toimistosta, jonka kanssa valtakirjamenettelyä koskeva sopimus oli solmittu. Runsaat 300 vastaajaa oli saanut tietoa valtakirjamenettelystä Kelan esitteestä. Myös Taksiliitto, sen jäsen- tai alueyhdistys sekä muut taksiautoilijat olivat olleet hyviä tiedon lähteitä (taulukko 2).

Taulukko 2. Valtakirjasopimusmenettelyä koskevan tiedon lähteet (vastaajien lukumäärä).

	N
Sopimustoimisto	435
Kelan muu toimipaikka	11
Kelan esite	321
Taksiliitto tai sen jäsen- tai alueyhdistys	172
Taksiryttäjäkurssi	59
Muut taksiautoilijat	131
Muu	18

Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyyn

Taksiyrittäjiä pyydettiin arvioimaan tyytyväisyytään Kelan matkakorvausohjeeseen, matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin, matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen ja yhteistyöhön Kelan toimiston kanssa viisiluokkaisella asteikolla. Asteikon alin arvo 1 edusti erittäin tyytyväisiä ja ylin arvo 5 erittäin tyytymättömiä. Arvioinnin tulokset on esitetty taulukossa 3.

Taulukko 3. Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyn eri puoliin (%).

	Erittäin tai melko tyytyväinen	Erittäin tai melko tyytymätön	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Yhteensä
Matkakorvausohje	84	3	13	100
Matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeet	73	13	14	100
Matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyys	70	14	16	100
Yhteistyö Kelan toimiston kanssa	83	8	9	100

Tulosten perusteella kyselyyn vastanneet taksiyrittäjät olivat melko tyytyväisiä valtakirjasopimusmenettelyyn. Kaikkein tyytyväisimpiä he olivat Kelan matkakorvausohjeeseen. Vastanneista 84 % oli ohjeeseen erittäin tai melko tyytyväisiä ja vain 3 % oli siihen tyytymättömiä. Lähes yhtä tyytyväisiä taksiyrittäjät olivat myös yhteistyöhön sopimustoimiston kanssa. Yhteistyöhön erittäin tai melko tyytyväisiä oli 83 % ja siihen erittäin tai melko tyytymättömiä 9 % vastanneista. Tyytyväisiä matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin sekä matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen oli taksiyrittäjistä jo hieman harvempi. Melko paljon oli myös niitä, jotka eivät olleet niihin tyytyväisiä, mutta eivät tyytymättömiäkään. 73 % vastanneista oli erittäin tai melko tyytyväisiä lomakkeisiin, mutta niihin erittäin tai melko tyytymättömiä oli jo 13 %. Kaikkein tyytymättömiä taksiyrittäjät olivat matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen. Vastanneista 70 % oli niihin erittäin tai melko tyytyväisiä, mutta 14 % erittäin tai melko tyytymättömiä.

Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyyn taustatekijöiden mukaan

Taksiyrittäjien tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyyn vaihteli vakuutusalueen, sopimus-toimiston koon, Kelan korvaamien kuljetusten osuuden ja taksiyrittäjänä toimittujen vuosien mukaan. Taulukossa 4 on esitetty menettelyn eri puoliin tyytyväisten ja tyytymättömien vastaajien osuudet taustatekijöiden mukaan.

Itä-Suomen vakuutusalueen taksiyrittäjät olivat tyytyväisimpiä valtakirjasopimusmenettelyn eri puoliin, Etelä-Suomen vakuutusalueen taksiyrittäjät taas tyytymättömiä. Matkakorvausohjeeseen tyytyväisiä taksiyrittäjiä oli eniten Itä- ja Pohjois-Suomessa, noin 90 %, mutta

muillakin vakuutusalueilla ohjeeseen tyytyväisiä oli vähintään 80 % vastanneista. Taksiryttäjien tyytyväisyys matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin vaihteli selvemmin eri vakuutusalueilla. Ero oli erityisen selvä itä- ja eteläsuomalaisien välillä. Itäsuomalaisista 81 % oli lomakkeisiin tyytyväisiä, mutta eteläsuomalaisista vain 63 %. Itä-Suomen vakuutusalueen taksiryttäjät olivat myös muiden alueiden taksiryttäjiä tyytyväisempiä matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen. Heistä 81 % oli niihin tyytyväisiä, kun muilla alueilla tyytyväisiä oli enimmillään 70 %. Yhteistyöhön sopimustoimiston kanssa tyytyväisiä oli eniten Itä-Suomessa (90 %) ja vähiten Etelä-Suomessa (76 %).

Pienissä sopimustoimistoissa asioineet olivat suuremmissa toimistoissa asioineita tyytyväisempiä menettelyn kaikkiin puoliin. Selvin ero eri kokoisissa toimistoissa asioineiden välillä oli tyytyväisyydessä matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin. Pienissä toimistoissa asioineista taksiryttäjistä 81 % oli tyytyväisiä lomakkeisiin. Keskikokoisissa toimistoissa asioineistakin 71 % oli niihin tyytyväisiä, mutta suurissa toimistoissa asioineista vain 64 %. Myös pienissä toimistoissa asioineiden taksiryttäjien yhteistyö sopimustoimiston kanssa oli sujunut selvästi paremmin kuin suurissa toimistoissa asioineiden.

Taulukko 4. Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyn eri puoliin taustatekijöiden mukaan (tyytyväisten (+) ja tyytymättömien (–) osuudet, % vastanneista).

	Kelan matkakorvausohje		Matka- korvausten hakemus- ja tilityslomakkeet		Matkakorvaus- päätösten perusteiden ymmärrettävyys		Yhteistyö Kelan toimiston kanssa	
	+	–	+	–	+	–	+	–
Vakuutusalue								
Pohjois-Suomi	88	4	74	12	68	15	82	10
Länsi-Suomi	82	1	80	11	65	14	82	7
Itä-Suomi	90	1	81	7	81	6	90	5
Lounais-Suomi	83	2	69	14	70	15	85	9
Etelä-Suomi	80	4	63	20	65	18	76	10
Sopimustoimiston koko								
1–7 työntekijää	88	1	81	8	76	10	89	6
8–19 työntekijää	85	2	71	13	65	15	81	8
20– työntekijää	80	4	64	19	69	16	78	11
Kelan korvaamien matkojen osuus kuljetuksista (%)								
Alle 5	75	3	59	22	61	14	74	8
5–10	86	1	72	12	64	16	81	10
11–25	89	2	75	11	78	13	90	4
Yli 25	91	1	85	6	74	10	86	7
Toiminut yrittäjänä vuotta								
1–5	83	2	71	11	65	17	85	7
6–10	85	4	66	16	70	16	77	9
11–20	84	2	74	12	68	15	80	10
21–	86	3	75	13	78	7	89	6

Taksiyrittäjät, joilla Kelan korvaamia kuljetuksia oli paljon, olivat myös tyytyväisempiä valtakirjasopimusmenettelyyn kuin ne, joilla näitä kuljetuksia oli vähän. Kelan korvaamia kuljetuksia vähiten ajaneista 75 % oli tyytyväisiä matkakorvausohjeeseen, kun kuljetuksia eniten ajaneiden ryhmässä tyytyväisiä oli yli 90 %. Tyytyväisyydessä matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin ero näiden kahden ryhmän välillä oli vielä selvempi. Kuljetuksia vähiten ajaneista vain 59 % oli tyytyväisiä lomakkeisiin, kun kuljetuksia eniten ajaneista 85 % oli niihin tyytyväisiä. Myös tyytyväisyydessä matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen Kelan korvaamia kuljetuksia vähän ja paljon ajaneet taksiyrittäjät poikkesivat selvästi toisistaan. Kuljetuksia vähiten ajaneista vain 61 % oli tyytyväisiä matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen, mutta niitä eniten ajaneista 78 %. Kelan korvaamia kuljetuksia vähemmän ajaneet olivat tyytymättömämpiä myös yhteistyöhön sopimustoimiston kanssa.

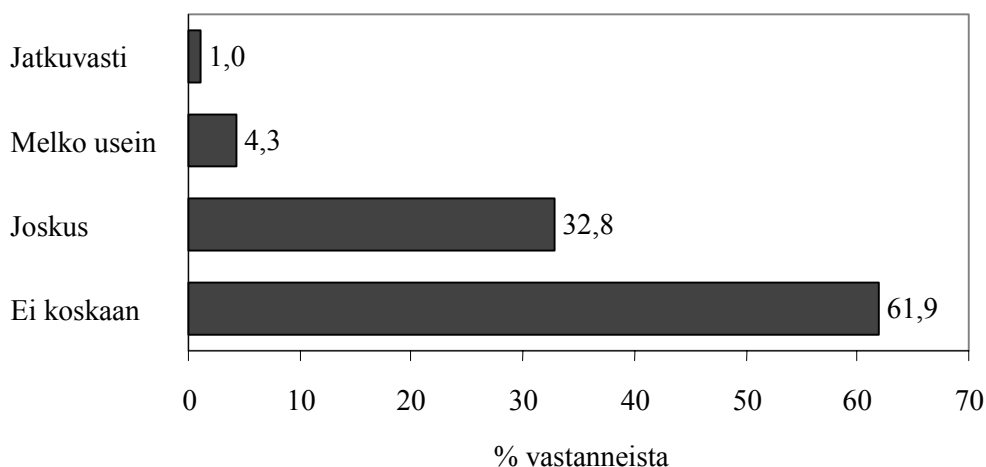
Tyytyväisyys valtakirjasopimusmenettelyyn vaihteli jonkin verran myös taksiyrittäjänä toimittujen vuosien mukaan. Matkakorvausohjeeseen tyytyväisiä taksiyrittäjiä oli kuitenkin sekä lyhyen että pitkän aikaa ammatissa toimineista lähes yhtä paljon, runsaat 80 %. Matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin tyytymättömmimpiä olivat taksiyrittäjänä vähemmän aikaa, erityisesti kuudesta kymmeneen vuotta, toimineet. Matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen tyytyväisiä oli eniten, lähes 80 %, yli 20 vuotta taksiyrittäjänä toimineissa. Tyytyväisimpiä yhteistyöhön sopimustoimiston kanssa taas olivat taksiyrittäjänä sekä kaikkein lyhimmän että kaikkein pisimmän aikaa toimineet.

Mielipiteet matkakorvauskäytännön yhdenmukaisuudesta

Kela pyrkii oikeelliseen ja yhdenmukaiseen korvauskäytäntöön kaikissa toimistoissaan. Taksiyrittäjien mielipidettä korvauskäytännön yhdenmukaisuudesta selvitettiin kysymällä, olivatko he saaneet ristiriitaista tietoa Kelan eri toimistoista.

Kysymykseen vastanneista 62 % ei ollut koskaan saanut ristiriitaista tietoa Kelan eri toimistoista. Kolmannes oli saanut sitä ainakin joskus ja 5 % melko usein tai jatkuvasti (kuva 3).

Kuva 3. Kelan eri toimistoista saatu tieto ollut ristiriitaista (N = 628).



Pohjois-Suomen vakuutusalueen taksiyrittäjistä yli puolet (52 %) oli ainakin joskus saanut ristiriitaista tietoa. Itä- ja Lounais-Suomessa ristiriitaista tietoa ainakin joskus saaneita oli 35 %, Länsi-Suomessa 37 % ja Etelä-Suomessa 39 %.

Millaisissa asioissa tai tilanteissa taksiyrittäjät olivat ristiriitaista tietoa saaneet? Kolmasosa 119:sta kysymykseen vastanneesta totesi saaneensa ristiriitaista tietoa yleensä matkakorvauksista tai niiden perusteista tai että korvauskäytäntö vaihtelee eri paikkakuntien, eri toimistojen tai eri korvauskäsittelijöiden välillä.

Enemmistö yksityiskohtaisemmin kysymykseen vastanneista oli saanut ristiriitaista tietoa asiakkaan odottamiseen kuluvalta ajalta maksettavista korvauksista. Toiseksi eniten ristiriitaista tietoa oli saatu matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeiden täytöstä ja kolmanneksi eniten matkakorvausten omavastuuosuuksista.

Muutammat vastaajat olivat saaneet ristiriitaista tietoa myös yhteiskuljetuksista, lääkärin diagnoosin tarpeellisuudesta matkakorvaustodistuksessa, oman perheenjäsenen kuljettamisesta, asiakkaan avustajana tai saattajana toimimisesta, matkakorvausten maksuajoista sekä valtakirjasopimuksiin liittyvistä asioista.

Kokemukset tilitysmenettelystä

Kelan matkakorvausohjeen mukaan valtakirjasopimuksen solmineen taksiyrittäjän on haettava matkakorvausta kuuden kuukauden kuluessa kuljetuksesta siitä Kelan toimistosta, jonka kanssa sopimus on solmittu. Matkakorvaushakemuksiin liitetään tilityslomake tai sitä vastaava taksiyrittäjän oma tuloste, josta ilmenevät häntä koskevat tiedot. Jos samalla liikenteenharjoittajalla on taksin tai invataksin lisäksi joukkoliikenneluvallinen bussi, tehdään eri kulkuneuvoilla suoritetuista kuljetuksista eri tilitykset. Myös SVL:n ja KKL:n mukaan korvattavista matkoista tehdään eri tilitykset.

Tilitysten määrä

Kyselyyn vastanneet taksiyrittäjät jättivät Kelan toimistoon keskimäärin neljä matkakorvaustilitystä kuukaudessa. Ainoastaan muutaman kerran vuodessa tilityksen jätti 8 % vastanneista, yhden tilityksen kuukaudessa 24 %, kahdesta viiteen tilitystä kuukaudessa 45 % ja yli viisi tilitystä kuukaudessa 23 % vastanneista.

Yhdessä tilityksessä oli keskimäärin kahdeksan yhdensuuntaista matkaa. Lähes kolmasosalla vastanneista yhdessä tilityksessä oli yleensä vain muutama yhdensuuntainen matka. 47 %:lla matkoja oli kolmesta kymmeneen ja runsaalla viidenneksellä yli kymmenen matkaa.

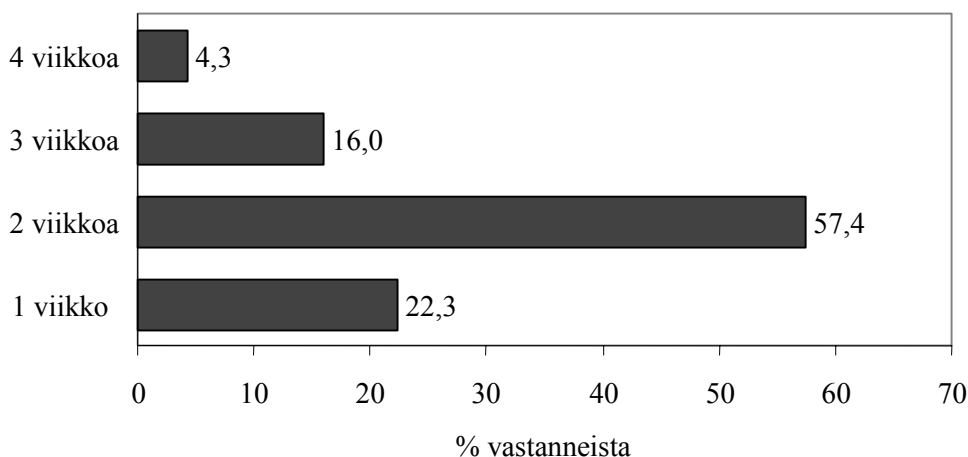
Matkakorvausten käsittelyajat

Taksiyrittäjien tyytyväisyyteen vaikuttaa luonnollisesti se, kuinka nopeasti heidän jättämänsä matkakorvaushakemukset käsitellään. Valtakirjasopimuksen solmimisen yhteydessä sovitaan yleensä myös matkakorvausten maksuajasta. Vastaajilta kysyttiin, oliko heidän tekemissään valtakirjasopimuksissa mainittu aika, jonka kuluessa matkakorvaus maksetaan, ja myös tämän ajan pituutta.

Kysymykseen vastanneista 515 taksiyrittäjästä vain 42 % ilmoitti valtakirjasopimuksessaan olleen maininnan matkakorvausten maksuajasta. Syynä maksuajan ilmoittaneiden vastaajien vähäisyyteen saattaa olla se, että yksittäisen taksiyrittäjän puolesta valtakirjasopimuksen Kelan toimiston kanssa oli solminut taksiyrittäjää edustava palveluntuottajien yhteenliittymä, kuten paikallis- tai lääninyhdistys.

Valtakirjasopimuksissa luvattu matkakorvausten maksuaika vaihteli sen ilmoittaneilla viikosta neljään viikkoon. Yli puolella heistä maksuajaksi oli sovittu kaksi viikkoa (kuva 4).

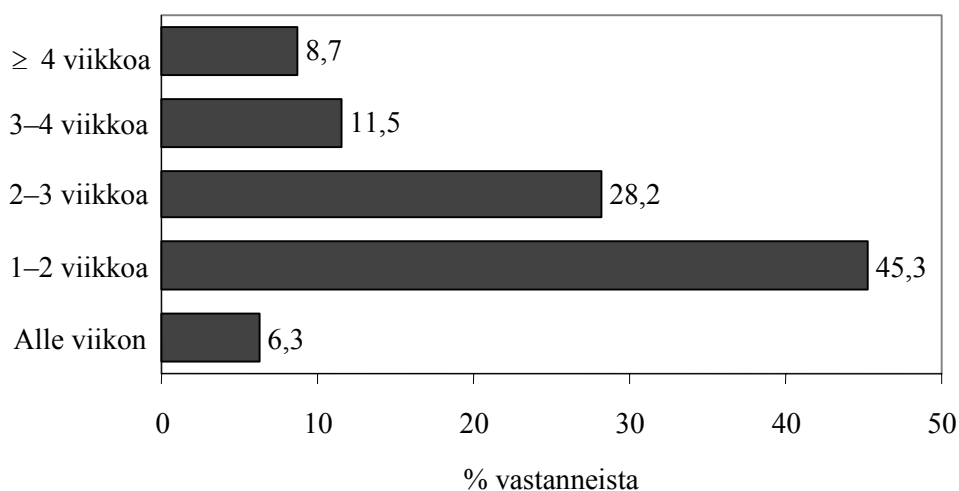
Kuva 4. Valtakirjasopimuksessa sovittu matkakorvausten maksuaika (N = 188).



Valtakirjasopimuksessa luvattun matkakorvausten maksuajan lisäksi vastaajilta kysyttiin, kuinka kauan matkakorvausten käsittely oli yleensä kestänyt.

Yli puolet vastanneista oli saanut matkakorvauksen tililleen yleensä alle kahdessa viikossa. Kahdesta kolmeen viikkoon matkakorvauksen saanti oli kestänyt runsaalla neljänneksellä ja yli kolme viikkoa viidenneksellä vastanneista (kuva 5).

Kuva 5. Matkakorvausten keskimääräinen maksuaika (N = 618).



Kun valtakirjasopimuksessa luvattua korvausten maksuaikaa verrattiin toteutuneeseen maksuaikaan ne ilmoittaneilla vastaajilla, osoittautui, että neljä vastaajaa viidestä oli saanut korvaukset tililleen sovitusajassa, mutta yhdellä viidestä sovittu maksuaika oli ylittynyt.

Toteutunutta matkakorvausten käsittelyaikaa piti sopivana 72 % vastanneista, mutta 28 %:n mielestä korvausten käsittely kestää liian kauan. Käsittelyaikaan tyytyväiset vastaajat olivatkin saaneet korvaukset tililleen nopeammin, keskimäärin puolessatoista viikossa. Käsittelyaikaan tyytymättömillä matkakorvausten saanti oli kestänyt keskimäärin yli kolme viikkoa.

Matkakorvausten käsittelyaikaan tyytymättömistä vastaajista 68 % pitäisi sopivana käsittelyaikana enintään viikkoa. 28 %:n mielestä sopiva käsittelyaika olisi enintään kaksi viikkoa ja vain 4 %:lle sopisi yli kahden viikon käsittelyaika.

Taksiyrittäjien tyytyväisyys toteutuneisiin matkakorvausten käsittelyaikoihin vaihteli sopimustoimiston koon mukaan. Pienissä (1–7 työntekijää) toimistoissa asioivista taksiyrittäjistä 83 % oli tyytyväisiä matkakorvausten käsittelyaikoihin. Keskikokoisissa (8–19 työntekijää) toimistoissa asioineistakin vielä 76 % oli tyytyväisiä, mutta suurissa (yli 20 työntekijää) toimistoissa asioineista vain 56 % oli tyytyväisiä.

Tyytyväisyys toteutuneisiin matkakorvausten käsittelyaikoihin vaihteli hieman myös eri vakuutusalueiden taksiyrittäjien välillä. Itä-Suomessa 79 % vastanneista oli tyytyväisiä korvausten käsittelyaikoihin. Pohjois-Suomessa tyytyväisiä oli 75 %, Lounais-Suomessa 73 %, Etelä-Suomessa 68 % ja Länsi-Suomessa 64 % vastanneista.

Matkakorvausten käsittelyajat vaihtelivatkin sopimustoimiston koon ja vakuutusalueen mukaan. Tilityksiin sisältyvien yhdensuuntaisten matkojen määrällä ei sen sijaan näyttänyt olevan vaikutusta käsittelyaikoihin.

Pienimmissä sopimustoimistoissa asioineet taksiyrittäjät saivat matkakorvaukset tililleen nopeimmin, noin puolessatoista viikossa. Suurimmissa toimistoissa matkakorvausten käsittely oli kestänyt lähes kolme viikkoa (taulukko 5).

Taulukko 5. Vastaajien ilmoittamat matkakorvausten käsittelyajat sopimustoimiston koon mukaan.

Sopimustoimiston koko	Keskimäärin viikkoa
1–5 työntekijää	1,3
6–9 työntekijää	1,7
10–19 työntekijää	1,8
20–49 työntekijää	2,6
50– työntekijää	2,8

Vakuutusalueista Itä-Suomessa matkakorvaukset maksettiin lyhimmissä ajassa, keskimäärin 1,6 viikossa. Etelä-Suomessa korvausten käsittely oli hitaampaa. Siellä se vei keskimäärin 2,2 viikkoa (taulukko 6).

Taulukko 6. Vastaajien ilmoittamat matkakorvausten käsittelyajat vakuutusalueittain.

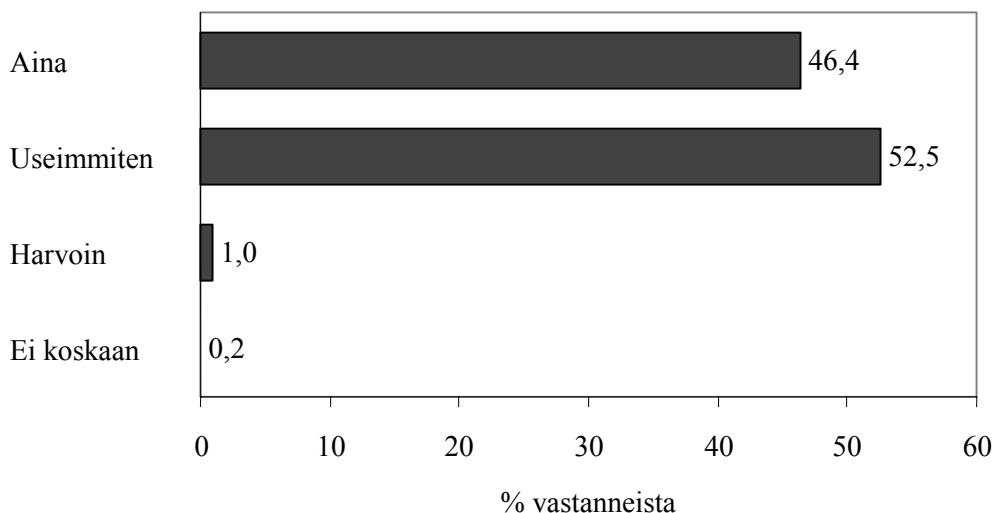
Vakuutusalue	Keskimäärin viikkoa
Pohjois-Suomi	2,0
Länsi-Suomi	2,1
Itä-Suomi	1,6
Lounais-Suomi	2,0
Etelä-Suomi	2,2

Maksetut korvaukset

Taksimatka korvataan siitä perityn maksun, kuitenkin enintään liikenne- ja viestintäministeriön vahvistaman enimmäistaksan, mukaisesti. Taksimatkan hinta muodostuu perus- ja ajokilometrimaksusta. Lisäksi kuljettaja voi periä maksun ajalta, jonka hän joutuu odottamaan asiakasta tai avustamaan tätä. Myös parien noutoon ja asennukseen kuluvalta ajalta voi periä lisämaksun. Asiakkaalta perittävä omavastuuosuus yhdensuuntaiselta matkalta oli vuonna 2001 SVL:n mukaan korvattavissa matkoissa 55 markkaa ja KKL:n mukaan korvattavissa matkoissa 45 markkaa. Omavastuuosuutta ei kuitenkaan peritä, jos asiakkaalla on Kelan antama todistus vuotuisen omavastuuosuuden täyttymisestä.

Matkakorvaushakemusten teko oli sujunut useimmilta taksiyrittäjiltä hyvin. Vastanneista 46 % oli saanut matkakorvauksen aina hakemansa suuruisena ja 53 % useimmiten. Ainoastaan 1 % vastanneista oli saanut matkakorvauksen vain harvoin tai ei koskaan hakemansa suuruisena (kuva 6).

Kuva 6. Matkakorvaus maksettu haetun suuruisena (N = 627).



Vastaajilta kysyttiin myös syitä, joiden takia heille maksettu korvaus oli ollut erisuuruinen kuin heidän hakemansa. Useimmiten syynä oli ollut odotusajalta haetun korvauksen muuttuminen tai se, ettei asiakas ollutkaan oikeutettu SVL:n tai KKL:n mukaiseen korvaukseen. 95 vastaajan hakema korvaus oli muuttunut joko omavastuuosuuksien, sairaalan leiman puuttumisen tai sairaalasta saadun todistuksen puutteellisuuden takia. Myös puutteellisesti täytetty hakemuslomake ja hakuajan umpeutuminen olivat vaikuttaneet vastaajien saamiin korvauksiin. (Taulukko 7.)

Taulukko 7. Syyt haetun ja maksetun matkakorvauksen erisuuruuteen (vastaajien lukumäärä).

	N
Muutos ajokilometrimaksussa	27
Muutos odotusaikamaksussa	195
Puutteellisesti täytetty hakemuslomake	66
Hakuajan umpeutuminen	15
Matkustajalla ei ollut oikeutta matkakorvaukseen	105
Muu syy	95

Miten tilitysmenettelyä voitaisiin parantaa?

Tilitysmenettelyn parantamista koskevaan kysymykseen vastasi 246 taksiyrittäjää. Runsas viidesnes heistä oli tyytyväinen tilitysmenettelyyn nykyisellään eikä kaivannut siihen muutoksia.

Hyvä systeemi, ei kannata muuttaa.

Valitettavasti en osaa ehdottaa mitään, koska nykyinen käytäntö on ihan hyvä.

Muiden vastaajien mielestä tilitysmenettelyssä oli parantamisen varaa. Ehdoton enemmistö heistä toivoi tilitysmenettelyn yksinkertaistamista. Heidän mielestään sekä lomakkeiden että niihin täytettävien tietojen määrää tulisi vähentää.

Yksinkertaistaa ja vähentää korvauspapereiden määrää.

Yhden kaavakkeen periaatteeseen pyrittävä.

Mielestäni samoja tietoja joudutaan antamaan korvaushakemuslomakkeessa sekä tilityslomakkeessa. Toivoisin, että yhdet tiedot riittäisivät.

Karsittaisiin päällekkäisyyksiä eli esim. mittarista tulostettavan taksikuitin pitäisi riittää eikä samoja asioita tarvitsisi toistaa hakemukseen.

Tuntuu naurettavalta tilityskoontilomakkeen täyttäminen atk-aikana. Samoja summia, nimiä ja henkilötunnuksia kirjoitettava käsin moneen kertaan.

Ehdotuksia tehtiin myös lomakkeiden käyttökelpoisuuden parantamiseksi.

Oleellisille tiedoille hakemuslomakkeeseen pitäisi saada parempi tila.

Hakemuslomakkeelle oikean mittaisesti tilaa tekstille. Esim. rek.nro lyhyt tila, Y-tunnukselle pitkä jne.

Valtakirjan suunnittelussa pitäisi olla yrittäjä mukana.

Tilitysmenettelyn nopeuttamista toivovat vastaajat muodostivat toiseksi suurimman ryhmän.

Rahat tilille viikossa.

Nopeuttaa, eihän kenenkään rahat jouda seisomaan siellä 3–5 viikkoa, mitä jos teidän työnantaja sanoisi, että maksaa palkkanne ensi kuussa.

Kolmanneksi eniten ehdotettiin tilitysmenettelyyn soveltuvien maksukorttien kehittelyä ja käyttöönottoa.

Kehittää kortti, jonka asiakas saa tarvitsemaansa matkaa varten matkatodistuksen sijaan.

Kelakortti sellaiseksi, että sillä voisi maksaa kuin pankkikortilla.

Ottakaa käyttöön kertakäyttöiset taksikortit, jotka lääkäri voisi antaa potilaalle tarpeen mukaan.

Vakiokuljetukset (esim. dialyysi) jollekin maksukortille.

Lähes yhtä monta ehdotusta tehtiin omavastuuosuuksien perinnän siirtämisestä Kelan hoidettavaksi.

Kelan pitäisi maksaa kyyti kokonaan taksiautoilijalle ja laskuttaa potilasta omavastuun verran.

Kela perisi omavastuut asiakkailta, se olisi isompi firma niitä karhuamaan, yksityisille ne ei tahdo kaikki maksaa, jos joutuu laskun jättämään.

Myös uusia tapoja tilitysten hoitamiseksi ehdotettiin.

Että tilitykset voisi postittaa Kelan ilmaiskuurissa ja paluupostissa voisi saada tilityskaavakkeita sekä korvauskirjoja.

Internetin kautta toimiva tilitysmenettely olisi ajanmukainen palvelu.

Toimiva sähköinen tilitys / älykortit.

Muut mielipiteet

Lomakkeessa vastaajia pyydettiin myös esittämään kommenttejaan matkakorvausasioista, valtakirjamenettelystä ja ylipäänsä yhteistyöstä Kelan kanssa. Yhteensä 263 vastaajaa käyttikin tarjottua mahdollisuutta hyväkseen.

Valtaosa kommenteista käsitteli tilitysmenettelyä, ja niissä toistuivat samat asiat, joita oli esitetty jo tilitysmenettelyn parantamiseksi: tilitysmenettelyä tulisi yksinkertaistaa, nopeuttaa ja nykyaikaistaa.

Matkakorvausasioita koskevissa kommenteissa vastaajat toivat esille käytännön ongelmia, joiden ratkaisemiseksi haluttiin tarkempia ohjeita.

Olisi hyvä, jos Kela tarkentaisi, milloin asiakas on oikeutettu Kelan korvaamaan kyytiin.

Vaikeus ainoastaan kun pitäisi tietää, missä on lähin esim. magneettikuvauspaikka, minkä Kela hyväksyy.

Että olisi paremmin selvyyttä, mikä on sv-ajo tai kuntoutusajo.

Kimppakyydeistä: pitäisi saada selvyyys onko asiakkaan pakko kulkea kimppakyydissä. Kela sanoo ei. Sairaala pakottaa kulkemaan, muuten ei saa matkakorvauslappua.

Odotusajalta maksettavista korvauksista esitettiin runsaasti kommentteja. Yhteistä niille oli, että 15 minuutin aikaa, jolta odotusta yleensä korvataan, pidettiin monissa tapauksissa aivan riittämättömänä.

Odotusajan uudelleen arviointi, 15 minuutissa ei ehdi hoitaa vanhusten kanssa apteekiasioita.

Matkakorvausohjeessa sanotaan, että sairaalahenkilökunta kirjoittaa todistuksen mikäli odotusaika venyy poikkeuksellisen pitkäksi, kuten useimmissa tapauksissa käy. Kela ei kuitenkaan millään tavalla korvaa odotusaikaa.

Matkakorvausten omavastuuosuudet olivat myös monen kommentin aiheena. Useissa niistä toivottiin, että SVL:n ja KKL:n mukaan korvattavien matkojen omavastuuosuudet olisivat yhtä suuret ja että asiakkaat saisivat todistuksen vuotuisten omavastuuosuuksiensa täyttymisestä nykyistä nopeammin. Vuoden 2002 alussa voimaan tulleet euromääräiset omavastuuosuudet oli myös koettu hankaliksi.

Mielestäni kuntoutus- ja sairaalamatkoissa saisi olla sama omavastuu.

Omavastuun täytyessä annettavan kortin antoa tulisi nopeuttaa.

Uudet euromääräiset omavastuuosuudet hankalia, pyöristys täysille 10 senteille.

Kelaa koskevissa kommenteissa toivottiin mm. selkeitä ohjeita ja ohjeiden mukaista korvauskäytäntöä. Myös korvauskäytännössä tapahtuvista muutoksista tiedottamista pidettiin tärkeänä.

Kelan päätökset tulisi ilmaista selkokielellä niin, että asiakkaat sen ymmärtävät ja virkailijat kykenevät tulkitsemaan vain yhdellä tavalla.

Toivoisin yhdenmukaiset säännöt Kelan toimipisteisiin. Käytännössä toiset toimistot ovat ”tiukkapipoisia” korvausten ja tilitysten suhteen.

Muutoksista heti valistaa autoilijoita.

Muutoksia kun tulee, yhteinen palaveri on kaikkein paras paikallisen toimiston kanssa.

Kelan toimistot saivat toiminnastaan sekä moitteita että kiitoksia.

Asiakaspalvelu ei ole aina kovinkaan ystävällistä.

Joustavuutta lisää. Virkamiesmäisyys pois. Maalaisjärki käyttöön.

*Paikkakunnallamme on kaksi Kelan toimistoa, joista toisessa on joustoa ja yhteistyöhä-
lua ja toisessa ei ole.*

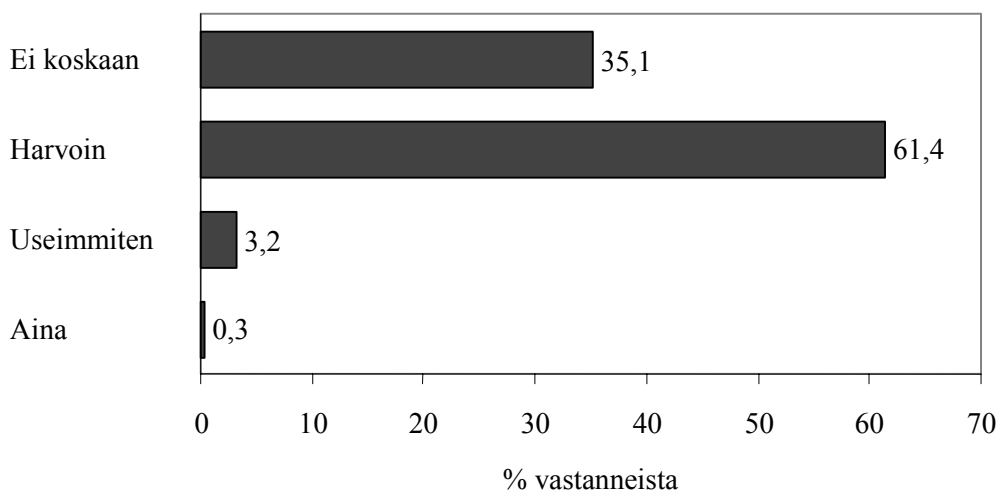
*Henkilökohtaisesti olen tyytyväinen valtakirjamenettelyyn ja todella tyytyväinen yhteis-
työhön paikallisen Kelan toimiston kanssa.*

YHTEISTYÖ TERVEYDENHOITOLAITOSTEN KANSSA

Kyselyllä selvitettiin myös, kuinka taksiyrittäjien ja terveydenhoitolaitosten henkilökunnan välinen yhteistyö oli sujunut. Matkakorvauksen saamiseksi tarvitaan hoitopaikan todistus taksinkäytön tarpeellisuudesta ja hoitopaikassa käynnistä. Asiakkaan sairauden kannalta tarpeellisen kulkuneuvon arvioi lääkäri tai muu hoitohenkilökuntaan kuuluva lääkärin ohjeiden mukaisesti. Taksinkäytön tarpeen liikenneolosuhteiden takia arvioi asiakas itse tai hänen valtuuttamansa taksiyrittäjä.

Matkakorvaustodistuksen takia 65 % vastanneista oli ollut yhteydessä terveydenhoitolaitosten henkilökuntaan. Todistuksen saanti oli useimmiten ollut ongelmaton (kuva 7). Vastanneista 35 %:lla ei ollut koskaan ollut ongelmia todistuksen saamisessa ja 61 %:lla ongelmia oli ollut vain harvoin.

Kuva 7. Matkakorvaustodistuksen saannissa ollut ongelmia (N = 585).



Vastaajilta kysyttiin myös, mistä ongelmat matkakorvaustodistuksen saannissa heidän mielestään johtuivat ja kuinka yhteistyötä terveydenhoitolaitosten henkilökunnan kanssa voitaisiin parantaa.

Kysymykseen vastasi kaikkiaan 253 taksiyrittäjää. Enemmistö heistä katsoi ongelmien aiheutuvan siitä, että asiakkaat eivät muista tai ymmärrä pyytää matkakorvaustodistusta. Todistuksen jälkikäteen hankkiminen on hankalaa ja vie paljon aikaa.

Asiakas ei ole muistanut pyytää todistusta, itse hakiessa vaikeuksia päästä asian hoitamiseksi kirjoittavan henkilön juttusille.

Ei aina tavattavissa sellaista henkilöä, joka voisi todistuksen kirjoittaa. Joutuu joskus odottamaan jos asiakas ei muista pyytää taksilappua lääkäriltä.

Hoitajat ei voi todistusta kirjoittaa ja lääkäriin ei saada yhteyttä.

Toisen suuren ryhmän muodostivat vastaajat, jotka olivat kokeneet ongelmia liikenneolosuhteiden takia tarvittavan todistuksen saannissa.

Kun ei ymmärretä sitä, että linja-autot esim. ei nykyään kulje joka paikkaan.

Terveyskeskus ei myönnä taksikyytilappua, vaikka yleiset kulkuneuvoyhteydet ei ajallisesti sattuisikaan; odotuttavat ihmisiä suotta terveyskeskuksessa.

Att de skall komma ihåg att alla bor inte i tätort där det finns kollektivtrafik.

Yleensä todistukseen merkitään yleisellä kulkuneuvolla, vaikka yleisiä kulkuneuvoja ei kulje maaseudulla. Matkat ovat muutenkin pitkiä.

Kolmas ryhmä muodostui vastaajista, joiden mielestä terveydenhoitolaitosten henkilökunnalla ei ole riittävästi tietoa matkakorvausmenettelystä. Tämän takia matkakorvaustodistukset ovat usein puutteellisesti tai virheellisesti täytettyjä. Myös hoitopaikan leiman saaminen oli ollut hankalaa.

Terveydenhoitohenkilökunta tietämätön korvausperusteista.

Sjukhuspersonalen vet inte alltid hurudana intyg och fullmakter de skall ge. Bristfälligt ifylla.

Epätarkasti täytetty, leimat tai ruksi puuttuu. Ei voi viedä, jos ei ole, Kela ei korvaa silloin.

Joskus tuntuu, että valmiiseen paperiin leiman länttääminen on ylitsepääsemättömän hankalaa.

Monen vastaajan mielestä terveydenhoitohenkilöstön tulisi kertoa asiakkaille näiden maksettavaksi kuuluvasta omavastuuosuudesta. Näin välttäisi monilta ongelmilta.

Todistus annetaan helposti alle 55,- matkoille eikä selvitetä omavastuuta potilaalle.

Henkilökunnan pitäisi kertoa asiakkailleen omavastuuosuudesta ja lopettaa todistusten kirjoittaminen lyhyille esim. alle 100 mk:n hintaisille matkoille. Nyt paljon turhaa paperityötä muutaman markan tähden.

Että todistuksen antajat selittäisivät asiakkaille ettei se todistus ole mikään ilmainen taksimatka, vaan siihen kuuluu omavastuuosuus. Koska ei "50mk" taksimatkaa Kela korvaa. Näin ei tulisi taksin ja asiakkaan välille eripuraa, kun on käynyt näinkin ettei ole ollut omavastuuta maksaakaan.

Osassa taksiyrittäjien ja terveydenhoitolaitosten henkilökunnan yhteistyön parantamista koskeissa kommentteissa todettiin yhteistyön sujuvan hyvin jo nykyisellään.

On ollut henkilökohtaisesti niin vähän ongelmia, että jos nykykäytäntökin pysyy, niin ihan hyvä näin.

Osassa kommentteista taas todettiin, että yhteistyö toimisi paremmin, jos terveydenhoitohenkilökuntaa informoitaisiin paremmin matkakorvausmenettelystä ja matkakorvaustodistusten täytöstä. Tämän voisi toteuttaa mm. eri osapuolten yhteistapaamisin.

Terveydenhuollon henkilökunnalle tulisi Kelan antaa enemmän ohjeita kuljetustodistuksen kirjoittamista varten.

Yhteispalavereita, johtavat terveydenhoitajat, johtavat lääkärit, Kela ja taksit.

Yhteistyötä parantaisi monen vastaajan mielestä myös se, että terveydenhoitohenkilökunta olisi aktiivisempi matkakorvaustodistuksen annossa ja että todistuksen voisi lääkärin lisäksi kirjoittaa myös muu hoitohenkilökunta.

Voisivat olla aktiivisempia, kysyä asiakkaalta millä on liikkeellä, kun selkeästi näkee että taksihommasta on kyse tai omasta autosta esim. ilta-aikaan.

Hoitohenkilökunnan tulisi asiakkaan ilmoittautuessa jo tiedustella mahdollista todistuksen tarvetta.

Todistus tulisi saada myös pyytämättä, kun kuljetuksen tarve on ilmiselvä.

Jos asiakkaalla on oikeus käyttää taksia sairauden vuoksi, sen voisi kirjata jo potilastietoihin, jolloin lääkärin sijasta myös muu hoitohenkilökunta voisi kirjoittaa todistuksen ja sen saisi esimerkiksi neuvonnasta tai muusta vastaavasta paikasta.

PÄÄTELMIÄ

Matkakorvausten valtakirjasopimusmenettely kuljetuspalveluntuottajien ja Kelan välillä on ollut nyt runsaat viisi vuotta voimassa. Monille taksiyrittäjille on ehtinyt kertyä kokemuksia menettelystä jo useamman vuoden ajalta. Kyselyn tulosten perusteella taksiyrittäjät olivatkin hyvin perillä matkakorvausten valtakirjasopimusmenettelystä ja myös melko tyytyväisiä siihen.

Valtakirjasopimusmenettelyn eri puolista taksiyrittäjät olivat tyytyväisimpiä Kelan matkakorvausohjeeseen ja yhteistyöhön sopimustoimiston kanssa. Jonkin verran tyytymättömmämpiä he olivat matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeisiin sekä matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen. Myös muissa Kelan toimintaan kohdistuvissa asiakastyytyväisyystutkimuksissa lomakkeiden täyttämisen ja päätösten perusteiden ymmärtämisen vaikeus on tullut esille.

Valtakirjasopimusmenettelyyn tyytyväisimmät taksiyrittäjät olivat Itä-Suomen vakuutusalueelta ja tyytymättömmät Etelä-Suomesta. Pienissä sopimustoimistoissa asioineet olivat suuremmissa toimistoissa asioineita tyytyväisempiä ja Kelan korvaamia kuljetuksia paljon ajaneet olivat tyytyväisempiä kuin niitä vähemmän ajaneet. Myös taksiyrittäjänä kaikkein kauimmin toimineet olivat ammatissa lyhyemmän aikaa toimineita hieman tyytyväisempiä.

Vakuutusalueittaiset erot taksiyrittäjien tyytyväisyydessä selittyivät kuitenkin osaksi sopimustoimiston koon, Kelan korvaamien kuljetusten määrän ja taksiyrittäjänä toimitun ajan pituudella. Kun niiden vaikutus vakuutusalueittaisessa tarkastelussa poistettiin, Pohjois-, Itä- ja Länsi-Suomen vakuutusalueiden taksiyrittäjien tyytyväisyys väheni ja Lounais- ja Etelä-Suomen vakuutusalueiden taksiyrittäjien tyytyväisyys taas lisääntyi. Vakuutusalueittaiset erot tyytyväisyydessä pienenivät, mutta eivät hävinneet. Itäsuomalaiset taksiyrittäjät olivat edelleen muita tyytyväisempiä, mutta eteläsuomalaiset ohittivat länsisuomalaiset tyytyväisyydessä matkakorvausohjeeseen ja matkakorvauspäätösten perusteiden ymmärrettävyyteen.

Kela pyrkii oikeelliseen ja yhdenmukaiseen korvauskäytäntöön kaikissa toimistoissaan. Vastaa-jien enemmistö (62 %) pitikin Kelan eri toimistoista saatua tietoa yhdenmukaisena, mutta kolmannes oli ainakin joskus saanut ristiriitaista tietoa ja 5 % vieläpä usein. Ristiriitaista tietoa oli saatu etenkin odotusajalta maksettavista korvauksista, matkakorvausten hakemus- ja tilityslomakkeiden täytöstä ja matkakorvausten omavastuuosuuksista.

Taksiyrittäjien kokemukset tilitysmenettelystä olivat pääosin myönteisiä. Matkakorvaushakemusten täyttäminen oli sujunut hyvin. Korvaukset oli maksettu useimmiten haetun suuruisina. Silloin kun korvaus oli maksettu erisuuruisena, syynä oli useimmiten ollut muutos odotusajalta haetussa korvauksessa tai muutos omavastuuosuuksissa tai se, ettei asiakkaalla ollutkaan oikeutta Kelan maksamaan korvaukseen.

Taksiyrittäjien valtakirjasopimuksissa sovittu matkakorvausten maksuaika vaihteli viikosta neljään viikkoon. Enemmistöllä se oli kaksi viikkoa. Toimistot olivat noudattaneet sovittuja maksuaikoja melko hyvin. Neljä vastaajaa viidestä oli saanut korvaukset ajoissa, mutta yhdellä viidestä sovittu maksuaika oli ylittynyt.

Matkakorvaukset oli maksettu keskimäärin kahdessa viikossa. Maksuaikaa piti sopivana seitsemän kymmenestä vastaajasta. Matkakorvausten käsittelyajat samoin kuin taksiyrittäjien tyytyväisyys niihin vaihtelivat kuitenkin sopimustoimiston koon ja vakuutusalueen mukaan. Käsit-

telyaikaan tyytymättömistä suurin osa haluaisi korvauskäsittelyn kestävän enintään viikon, vain kolmannes pitäisi sitä pidempää aikaa sopivana.

Vaikka matkakorvaustilityksissä ei suurempia ongelmia useimmilla taksiyrittäjillä ollutkaan, tilitysmenettelyssä olisi silti monen mielestä parantamisen varaa. Menettelyä pidettiin monimutkaisena ja liian paljon paperityötä aiheuttavana. Enemmistö tilitysmenettelyyn parannusehdotuksia esittäneistä toivoi menettelyn yksinkertaistamista, nopeuttamista ja nykyaikaistamista. Kelalta toivottiin lisäksi selkeitä matkakorvausohjeita ja ohjeiden mukaista korvauskäytäntöä. Myös matkakorvauksissa tai tilitysmenettelyssä tapahtuvista muutoksista toivottiin tiedotettavan ajoissa.

Taksiyrittäjien yhteistyö terveydenhoitolaitosten henkilökunnan kanssa oli kyselyn perusteella sujunut hyvin. Vain pienellä osalla oli ollut ongelmia matkakorvaustodistuksen saamisessa. Useimmat ongelmista olivat aiheutuneet siitä, etteivät asiakkaat olleet muistaneet pyytää todistusta etukäteen tai ettei terveydenhoitohenkilökunta aina ollut ymmärtänyt liikenneolosuhteista johtuvan todistuksen tarvetta. Myös matkakorvaustodistukset olivat olleet joskus puutteellisesti täytettyjä. Taksiyrittäjien mielestä yhteistyö toimisi paremmin, jos terveydenhoitohenkilöstö olisi aktiivisempi matkakorvaustodistuksen antamisessa ja paremmin informoitu matkakorvausmenettelystä ja etenkin matkakorvaustodistuksen täytöstä.